

网络诚信 消费无忧

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

聚焦消费热点 深化专业维权 上海市消保委家具专业办公室为专业化精心筑路



▲家具市场社会监督检查



▲实木家具社会调查新闻发布会



▲家具厂商消费体验

2016年,上海市消费者权益保护委员会家具专业办公室(以下简称市消保委家具办)围绕中消协“新消费,我做主”年主题,充分发挥专业办的专业优势和资源,注重提高专业维权的话语权和权威性,在规范家具市场秩序、维护消费者合法权益和家具消费教育方面有了新的拓展和深化。

组织暗查家具展会 坚持服务民生需求

针对家具展览会乱象频出的问题,2016年“3·15”前夕,市消保委家具办组织了部分专家对本市家具展览会进行了检查,共检查家具51家、沙发13家、床垫17家。

检查发现,90%参展厂家未使用《家具行业规范标价签》。许多家具厂家销售家具时都没有标明家具基材和辅料,家具材质都由营业员口头介绍。参展厂家都是使用自制的“标价牌”,名称更是五花八门:“团购价”“市场价”“展销价”“惊爆价”等,这些做法不符合家具行业规定要求。

同时,还发现许多“实木”家具存在弄虚作假。如自称100%“胡桃木”全实木家具,经查为“揽仁木”材料或“海棠木”材料;自称欧式风味100%,经查该套家具大部分为密度板及倒模聚酯材料;在一家红木家具展位中发现“酸枝木”沙发,价格4.8万,经查为非洲硬杂木,没有“一证一书一卡”;自称“100%全梨木”家具,实际上该家具是橡胶木、松木等。检查中发现实木名称虚假严重,擅自使用虚假名称:南美胡桃木、非洲胡桃木、红胡桃木、金丝胡桃木、老柚木、乌金木等,这些材料名称根本“无中生有”。

此外,检查人员发现广告失实,各种奖牌、过期证明充塞展销会。如自称欧洲原装进口床垫,现场根本没有发现原装进口床垫,营业员称其进口床垫是广告照片上的产品;有家具厂商广告称零甲醛、零污染、环保家具,“3·15放心消费者诚信会员单位-中国保护消费者基金会”;在一家儿童家具展位,发现虚假失实铜牌3块,“中国儿童家具十大品牌”“中国绿色环保产品”等。检查中当场收缴了这些虚假奖牌和过期证明。

公开征集实木家具 监督行业不规现象

随着人们对生活品质要求的不断提高,在家居产品的选择上,实木

家具越来越受到广大消费者的青睐。然而目前实木家具市场经营状况良莠不齐,实木不实、以次充好、虚假标注等现象屡见不鲜。由于消费者在消费过程中缺乏专业知识和购买经验,信息不对称给部分商家提供了牟取不当利益的空间,对消费者的合法权益造成了侵害。

为了解实木家具市场的现状和存在的问题,2016年7月,市消保委家具办首次尝试通过公开征集的方式,收集到55位消费者提供的59件实木家具样品,(56件购自于实体商场,3件购自于网络或电视销售平台),涉及17家商场、47家企业。于8月初组织相关专家和检测机构工作人员赴消费者家中,对消费者购买的实木家具产品进行检测,并对照合同或订单上标称的材质进行核查。针对目测查看无法得出结论,需要进一步检测的41件家具样品,由检测人员现场封装,送往上海市质量监督检验技术研究院进行材质检测。

经过检测机构对41件实木家具样品的抽样检测,结果显示,28件样品的检测材质与标称不一致,主要存在主体不清、约定不明、发票不开三大问题。

调查中发现,家具企业经营主体混乱、授权代理不规范等情况较为突出。部分商家的实体店店招与实际经营企业不相符。有的商家实为个体经营户或授权经销商,但在其经营场所并未公示相关授权代理资质,以及家具生产企业的相关信息,提供给消费者的相关凭证中也无法体现销售主体的明确信息。本次社会调查中,消费者提供的家具订单、发票上的经营者信息与实际经销企业一致的仅占43%。

在家具消费过程中,按照消费习惯,商家与消费者签订合同的情况并不多见,商家一般会以订货单的形式与消费者约定商品和其他定制要求。但是,调查发现,多数商家的订货单不够规范,商品材质标识部分存在虚标、乱标甚至不标的情况。本次调查中,商家按照国家相关行业规定和规范标注商品基材、辅材的比例仅为53%。

检测发现,有2件送检家具样

品存在以人造板冒充实木的情况。如消费者徐女士于2015年12月购买5件家具,总价为11000元。订货单标称产品“门面为橡胶木、其他为实木、后背樟木”。检测机构对床边柜进行抽样检测,其抽斗底板和旁板分别为胶合板和密度板。

检测中,涉及9家家家具厂商的11件样品存在以低价木材冒充高价木材的情况。如消费者林先生称其于2016年6月购买了桌子、衣柜、床等4件家具,总价为47000元。订货单上显示其所购家具材质为酸枝(微凹黄檀)。经对八仙桌的抽样检测,发现其抽斗底板后端实为刺猬紫檀。酸枝市场参考价为10万元/吨,刺猬紫檀市场参考价为8000元/吨。消费者刘先生5件套家具及五斗柜,总价为73000元。材质标称“主料为缅甸老柚木,辅料为金丝柚”。经检测,床边柜抽斗底板材质实为桉木。柚木市场参考价为50000元/立方,桉木市场参考价为4000元/立方。

调查发现,15件样品的材质标识未使用国家规范名称,不符合相关规定。消费者陆先生称其购买了一套实木家具,其木床材质标称为胡桃木。但是根据国家木材名称的相关标准,没有胡桃木这一名称。消费者童先生称其购买的实木大橱标称材质为金丝玫瑰木,但实际上并没有金丝玫瑰木这一木种。

发票是消费者购买商品和接受服务的重要凭证。然而,本次调查发现,商家不提供发票的情况比较普遍,仅

27%的消费者表示商家开具了发票。而在开具发票的商家中,能够在发票上注明家具材质信息的比例为0。

市消保委于10月27日召开新闻通气会发布调查结果,披露了实木家具行业乱象,引起了全社会广泛关注,推动了市家具行业协会联合24家品牌家具企业、10家家家具商场发布《上海家具行业诚信经营公约》,起到了对家具行业诚信自律、经营规范的推进作用。

拓展专业教育渠道 倡导科学理性消费

向消费者提供消费信息和咨询服务,开展消费教育,提高消费者维护自身合法权益的能力,是《消法》赋予消费者组织的首要职能。市消保委家具办在处理家具类的投诉中发现,实物与订货样品不符、实木不“实”和沙发假“皮”、虚假标价等现象普遍。市消保委家具办认为工作重点要从“事后救济”转向“事前引导”,多方面开展消费教育工作。

2016年,市消保委家具办从关注消费热点、丰富消费知识和提升消费品质的角度出发,组织消费者走进工厂的消费体察活动,更多地了解相关的消费知识,增强消费者品质消费和依法维权意识,受到了消费者的欢迎。

2016年3月,市消保委家具专业办通过公众微信平台 and 消费教育基地现场报名等形式接受消费者参

与消费体验活动的报名,短短几天得到了几百名消费者的积极响应。由消费者亲自体验家具生产过程,了解生产工艺、发现存在的问题、填写《意见反馈表》、对生产企业进行综合评定,企业则根据意见和建议进行整改和完善。4月21日,家具专业办组织了40余名消费者和部分新闻媒体前往实木家具厂进行消费体察活动,消费者边参观边询问了解,目睹了剖料、加工、油漆、装配等生产流水过程,对产环节有了直观的了解。

红木家具作为名贵家具产品,具有其独特的制造工艺和文化内涵,深受广大消费者的青睐。但由于其材质品种多、鉴别专业性强以及价格落差高等特性,加之红木家具市场层次多样、鱼龙混杂,不少消费者尤其是刚入门的消费者难以辨别,消费过程中容易遭受侵权和欺诈。2016年5月12日,市消保委家具专业办组织了50余位消费者赴红木家具厂进行消费体察。消费者参观了红木厂的原料车间、雕刻车间以及木工、油漆、装配等生产流水线,通过与企业、专家面对面的沟通,了解了红木的材质、工艺以及生产环节,增强了消费者辨别“真假”红木和选购的能力。

2016年8月,市消保委家具办还组织了80余位消费者前往床垫家具厂进行消费体察活动。通过参观弹簧生产车间、面料加工车间、海绵生产车间,进一步了解企业生产环节和工艺。

链接

《上海家具行业诚信经营公约》

- 1、严格产品标识标注。按照《上海家具行业产品标识标注规则》的规定,规范标注各项信息(包括品名、产地、生产商/经销商名、基材、面料、辅料、漆质、规格、价格等)。基材、辅材等信息要使用国家规范名称。
- 2、严格合同订单签订。以《上海市家具买卖合同》与《上海市家具定作合同》为范本,完善

合同、订单内容,对涉及消费者合法权益的重要事项作明确约定。

- 3、严格销售主体公示。厂家直销须有明确厂方标注,代理经销需公示营业执照、代理授权书等代理商标注。确保上述信息在厂家公开渠道可查询、可追溯。
- 4、严格材料环保要求。要从保障消费者身体健康的角度,严格执

行国家关于材料环保方面的相关要求和公益规范,并做到送检材料信息公开。

- 5、严格售后赔付保障。加入本《公约》的品牌企业,在《公约》内履约商场中若出现违反上述内容及其他国家及地方法规的售后问题,由所在商场按照《消法》规定,启动品牌保证金机制,执行问题产品先行赔付,并接受市消保委等部门及行业协会检查监督,保障消费者合法权益。